



Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Dapodik Pada SMPN 8 Kota Tangerang Selatan

Julian Rafdi Setiawan¹, Hilman², Refly Badar³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Abstract

Received: 15 November 2023

Revised: 13 Desember 2023

Accepted: 15 Januari 2024

Pemanfaatan teknologi digital melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru dengan istilah pemerintahan-elektronik (*electronic-government*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami *e-government* dalam sistem aplikasi dapodik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik di SMPN 8 Kota Tangerang Selatan. Untuk melihat kualitas pelayanan pada dapodik SMPN 8 Kota Tangerang Selatan peneliti menggunakan teori Zeithami, Parasuraman dan Berry (1998). Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan teknik analisis data berupa reduksi data, display data, dan kesimpulan. Pemilihan informan dilakukan dengan *purpose sampling*. Hasil dari penelitiannya yaitu kualitas pelayanan publik yang dilakukan melalui penerapan sistem dapodik pada SMPN 8 Kota Tangerang Selatan sudah cukup baik, dimana dengan adanya sistem dapodik dapat memberikan kemudahan-kemudahan sehingga terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun kendala yaitu terdapat beberapa orang tua siswa yang belum tereduksi ataupun faham mengenai bagaimana data-data dapodik itu digunakan, bagaimana cara melihat informasi tersebut. Kemudian, orang tua siswa yang terlambat memberikan berkas-berkas terkait pengisian untuk sistem dapodik disebabkan sosialisasi yang belum optimal. Kemudian masih kurangnya sumber daya atau operator yang bertugas sehingga ketika kondisi ramai, pelayanan menjadi tidak optimal.

Keywords: Kualitas Pelayanan, E-Government, Dapodik

(*) Corresponding Author: julianrafdijulian@gmail.com

How to Cite: Setiawan, J. R., Hilman, H., & Badar, R. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Dapodik Pada SMPN 8 Kota Tangerang Selatan. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10526568>.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini tidak dapat dibatasi, hampir semua sektor baik pemerintah maupun swasta sudah menerapkan manajemen sistem informasi. Bentuk layanan informasi berbasis elektronik mulai dari *e-government*, *e-library*, *e-educated*, *e-banking* dan *e-commerce* dikembangkan oleh penyedia layanan informasi dengan berbagai aplikasi dasar, yang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan informasi secara cepat, akurat dan mudah. E-government terfokus pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berbasis internet serta *world wide web* (www) dalam pelayanan informasi pemerintah kepada masyarakat, dunia usaha dan organisasi lainnya.

Beragam bentuk pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan suatu proses pengelolaan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien untuk mencapai *Good Governance*. Pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk usaha yang dilakukan oleh seseorang,

kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan berupa kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan.

Pelayanan publik berbasis E-Government dapat mempermudah semua lapisan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Penerapan E-Government merupakan topik yang sangat menarik untuk dikaji pada kondisi sekarang ini. Oleh karena itu Pemerintah Kota Tangerang Selatan menerbitkan suatu kebijakan yaitu Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 29 Tahun 2019 tentang adanya Perkembangan Teknologi Informasi yang mendukung perubahan budaya dan pola hidup masyarakat dalam bertransaksi secara elektronik, maka dibutuhkan suatu aplikasi pelayanan digital yang aman, efisien, lancar dan handal dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi layanan digital perlu didukung dengan menggunakan sarana dan perangkat digital.

Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan peraturan perundang-undangan terkait E-Government dalam bentuk Instruksi Presiden yang mengatur tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government dan diinstruksikan kepada Menteri, Kepala Lembaga Pemerintahan Non Departemen, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, Panglima Tentara Nasional Indonesia, Kepala Kepolisian Negara Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur dan Bupati/Walikota. Dalam Instruksi Presiden tersebut, Indonesia mempunyai tujuan untuk mengembangkan dari penyelenggaraan pemerintah yang bersifat elektronik dalam rangka guna meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun pelayanan administrasi secara efisien dan efektif. Pengembangan ini dilakukan untuk penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah pusat maupun daerah dengan mengoptimalkan teknologi informasi dapat dimanfaatkan.

SMPN 8 Kota Tangerang Selatan dalam menjalankan E-Government diperlukan upaya pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, dan terukur sehingga penyelenggaraan pelayanan administrasi di SMPN 8 Kota Tangerang Selatan dapat berdaya guna, berhasil, bersih dan bertanggung jawab. Tata kelola pelayanan administrasi yang baik (*Good Governance*) mengandung 3 (tiga) pilar utama yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi yang saling berintegrasi dalam penilaian penyelenggaraan pemerintah.

Pilar kesatu: Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dan organ-organ didalamnya kepada publik sehingga masyarakat mengetahui arus kerja pemerintah. Menurut Masyarakat Transparansi Indonesia (MTI), transparansi dibangun atas dasar informasi yang bebas. Seluruh proses kinerja pemerintahan, lembaga-lembaga pemerintahan, dan informasi yang ada didalamnya perlu untuk dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

Pilar kedua: Akuntabilitas, menurut Afriyadi, akuntabilitas berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi (penilaian) mengenai standard pelaksanaan kegiatan, apakah standar kegiatan sudah tepat dengan situasi dan kondisi yang dihadapi, dan apabila sudah tepat, manajemen memiliki tanggung jawab untuk mengimplementasikan standard-standard tersebut.

Pilar ketiga: partisipasi publik yang dimaknai sebagai keikutsertaan masyarakat dalam mengikuti perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengawasan

kebijakan-kebijakan pemerintah. Tahun 2018 merupakan tahun ke 3 (tiga) dalam Implementasi Rencana Strategis (Renstra) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan Tahun 2016-2021, perkembangan Teknologi ini memudahkan setiap operator sekolah guna memberikan maupun menginformasikan setiap pelayanan public ke instansi-instansi sekolah yang berada dilingkungan SMPN 8 Kota Tangerang Selatan. E-Government ini terbentuk karena adanya kebijakan dari pemerintah untuk menginformasikan pelayanan publik. Yang dimaksud disini adalah pelayanan pada saat itu mengharuskan operator setiap sekolah memberikan informasi atau pelayanan terkait Data Tenaga Pendidik maupun Siswa/I yang diajukan ke Dinas Pendidikan guna mendapatkan informasi pelayanan dari Dinas Pendidikan Kota Tangerang Selatan agar memudahkan setiap Siswa/I mendapatkan kemudahan untuk melanjutkan ke jenjang Pendidikan berikutnya.

Pengelolaan website yang dimaksud adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan ini membuat sebuah aplikasi yang bernama Dapodik dengan tujuan E-Government dalam Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan dapat berjalan dengan baik. Rangkaian program dan kegiatan Tahun 2018, yaitu: bagian yang tidak dapat dipisahkan untuk mendukung Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPBJMB) Pemerintah Kota Tangerang Selatan tahun 2016-2021, dan dapat diimplementasikan ke dalam 10 (sepuluh) Program Tahun 2018, yaitu: Pendidikan Sekolah Dasar, Pendidikan Sekolah Menengah, Peningkatan Mutu Guru dan Tenaga Pendidik, Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal (PAUDNI), Pengembangan Nilai Budaya, Pengembangan.

Data dan Informasi, Perencanaan Pembangunan Daerah, Pengembangan Sistem Manajemen Sumber Daya Aparatur, Pengembangan Pengelolaan Keuangan Daerah, Pelayanan Administrasi dan Sarana Prasarana Perkantoran. Sejalan dengan pembangunan pelayanan Pendidikan pada SMPN 8 Kota Tangerang Selatan berkomitmen untuk selalu tumbuh dan berkembang ke arah yang lebih baik untuk memenuhi harapan masyarakat untuk menjadi selaras dengan pengharapan masyarakat Kota Tangerang Selatan. Untuk memenuhi kewajiban dan pertanggung jawaban dalam pelaksanaan kebijakan sesuai dengan tugas dan wewenang untuk mencapai tujuan sebagai komitmen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan.

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian sangat penting dalam memberikan pelayanan informasi kepada seluruh personalia, karena pegawai dan tenaga administrasi di SMPN 8 Kota Tangerang Selatan merupakan asset penting dalam penyelenggaraan organisasi yang perlu dikelola dengan baik. Pengelolaan pegawai dan tenaga administrasi yang baik dalam lingkup kecil akan meningkatkan kinerja pegawai dan dalam lingkup besar serta akan membuat perubahan kinerja pemerintah menjadi lebih baik.

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian yang diterapkan oleh SMPN 8 Kota Tangerang Selatan masih memiliki beberapa kendala dalam mewujudkan kebijakan E-Government. Menurut, Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan menilai bahwa dalam penerapan aplikasi Dapodik yang dilakukan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan masih memiliki kekurangan dalam mengelola aplikasi Dapodik di setiap instansi-instansi Pendidikan di Kota Tangerang Selatan agar lebih memudahkan dalam

mengakses, serta pemerataan fasilitas yang tidak merata di instansi-instansi Pendidikan yang berada di Kota Tangerang Selatan. Menghilangkan kesenjangan diantara operator perlu dilakukan campur tangan pemerintah sehingga sistem yang dijalankan secara berkesinambungan juga dapat dijalankan dengan baik. Untuk itu sistem kepegawaian yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan perlu diadakannya sinergitas dan dukungan dari pemerintah pusat maupun daerah agar terciptanya sistem yang berkesinambungan.

Permasalahan yang sering terjadi pada SMPN 8 Kota Tangerang Selatan dalam menerapkan sistem pelayanan administrasi E-Government dalam studi kasus Aplikasi Dapodik adalah kinerja pelayanan administrasi murid/siswa yang diakibatkan oleh ketidak siapan operator di SMPN 8 Kota Tangerang Selatan dalam mengadaptasi E-Government yang bisa mengakibatkan terhambatnya proses alokasi dana BOS, alokasi dana bantuan sarana dan prasarana, pengajuan dan Verifikasi dan Validasi (Verval) dana murid/siswa, Kurangnya penerapan pelayanan administrasi murid/siswa yang diakibatkan karena hanya bisa dilakukan setiap Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dan terkendala akses sistem yang diakibatkan oleh keterbatasan akses yang mengakibatkan kendala server yang sering down. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna mengungkap bagaimana memahami e-government dalam sistem aplikasi dapodik guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik di SMPN 8 Kota Tangerang Selatan dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Dapodik Pada SMPN 8 Kota Tangerang Selatan”.

METODE

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian konstruktivisme. Dalam penelitian ini digunakan sebuah pendekatan yang dikenal dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Jenis sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dengan jumlah informan sebanyak 10 orang yang terdiri dari Staff Bidang PTK Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan (Subbagian Dapodik), Kepala Sekolah SMPN 8 Kota Tangerang Selatan, Kepala Bidang Tata Usaha SMPN 8 Kota Tangerang Selatan, Kepala Bidang Kurikulum SMPN 8 Kota Tangerang Selatan, Operator Dapodik SMPN 8 Kota Tangerang Selatan dan orang tua/wali murid sebanyak 5 orang. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data penelitian, yaitu Teknik Observasi, Teknik Wawancara dan Teknik Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan reduksi data, display data, dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan salah satu aspek dalam mengukur suatu peningkatan kualitas pelayanan, yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Bery dan Parasuraman dalam Rianti et al (2019) bahwa keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, keandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan

keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keandalan terkait dengan kualitas para penyedia layanan. Dalam hal penerapan sistem dapodik di SMPN 8 Kota Tangerang Selatan, para penyedia layanan sudah memberikan pelayanan yang baik, dan terus berupaya dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan.

Dapat dilihat dari bagaimana penyedia layanan memiliki pemahaman dan kemampuan dalam melayani para orang tua, dengan memberikan opsi pelayanan melalui media sosial *whatsapp* sehingga memudahkan para orang tua, dimana nantinya link dapodik akan dishare melalui *whatsapp* tersebut, adapun ketika orang tua ingin secara langsung juga dapat datang ke TU sekolah. Kemudian dapat dilihat dari sistem dapodik yang bersumber dari pusat dan sudah diuji kelayakannya, sehingga dapat memunculkan efektifitas baik bagi sekolah dan orang tua, efektifitas tersebut merupakan suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Adapun operator yang dipilih merupakan seseorang yang memiliki kecakapan dalam teknologi, cepat tanggap dan juga teliti, karena berhubungan langsung dengan data-data baik itu sekolah juga siswa-siswa yang ada di SMPN 8 Kota Tangerang Selatan. Para orang tua juga merasa terbantu dengan adanya sistem dapodik ini karena mempermudah dalam mengakses data-data yang diperlukan, baik itu mengenai sekolah ataupun anak-anaknya

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Menurut Zeithami, Parasuraman dan Berry dalam Rianti et al (2019) Dimensi ketanggapan merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Pelayanan yang dilakukan oleh SMPN 8 Kota Tangerang Selatan memiliki sifat ketanggapan yang baik. Dimana pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan menjelaskan bahwa dalam hal memberikan pelayanan berupa informasi dapodik dilakukan dengan melakukan kunjungan dan mengumpulkan para operator dapodik dari sekolah-sekolah untuk mengetahui jika ada permasalahan atau *troubleshoot* jika tidak dapat diatasi oleh operator dapodik sekolah, maka operator dinas yang akan mengambil alih untuk diselesaikan. Pemberian pelayanan berupa informasi dapodik oleh SMPN 8 Kota Tangerang Selatan dilakukan melalui *whatsapp*, website sekolah, dan juga papan pengumuman sekolah, sehingga para orang tua teredukasi mengenai manfaat juga kegunaan dapodik.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tangerang Selatan menjelaskan agar tidak mendapatkan persepsi buruk dari masyarakat yaitu para orang tua dengan selalu meninput informasi yang ada di dapodik sesuai dengan data yang ada dan sesuai, dimana ketiga terjadi kesalahan hal tersebut masih dapat diubah oleh operator di sekolah-sekolah yang ada dan juga langsung oleh operator dinas. Adapun SMPN 8 Kota Tangerang Selatan melakukan transparansi publik agar persepsi masyarakat menjadi positif, adapun ketika terdapat keluhan maka pihak SMPN 8 Kota Tangerang Selatan akan memberikan penjelasan terkait permasalahan yang ada dengan solusi terbaik. Kemudian juga memperhatikan sumber daya manusianya yaitu operator yang bertugas mengurus dapodik, dimana operator yang bertugas memiliki sifat profesional yaitu cepat, tepat, responsif, dan juga teliti sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimal. Agar tidak terjadi kesalahan yang terus menerus terjadi operator dapodik di SMPN 8 Kota Tangerang

Selatan juga melakukan pelatihan agar lebih maksimal, adapun ketika terdapat keluhan maka akan memberikan penjelasan terkait permasalahan yang ada dengan solusi terbaik dan sesuai dengan ketentuan SOP yang ada.

Adapun kendala yang ditemukan yaitu terdapat beberapa orang tua siswa yang belum teredukasi ataupun faham mengenai bagaimana data-data dapodik itu digunakan, bagaimana cara melihat informasi tersebut. Para orang tua masih ada yang terlambat memberikan berkas-berkas terkait pengisian untuk sistem dapodik, dikarenakan sosialisasi yang belum optimal.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan menurut Zeithami, Parasuraman dan Berry dalam Rianti et al (2019) secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Dalam hal ini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tangerang Selatan memberikan jaminan agar para orang tua merasa percaya dan yakin dengan kualitas pelayanan dalam sistem dapodik yang ada disekolah dengan menjelaskan bahwa sistem dapodik ini menjadi sistem yang langsung terkait dengan satuan pendidikan, maka otomatis data yang di masukkan hanya dapat dirubah sesuai dengan apa yang diminta oleh publik atau para orang tua. Kemudian data yang dimasukkan juga bersifat aman, karena hanya operator yang bertanggung jawab saja yang dapat membuka data tersebut.

Adapun pihak SMPN 8 Kota Tangerang Selatan juga memberikan pelayanan dengan baik terkait terkait hal-hal yang berkaitan dengan dapodik, seperti program Indonesia pintar (PIP) ataupun permasalahan mengenai sarana prasarana yang ada di sekolah. Selain itu juga memiliki inisiatif yang tinggi demi terwujudnya kualitas pelayanan yang baik, yaitu dengan melakukan beberapa upaya seperti menyediakan kuesioner terkait kritik, saran, kepuasan, serta kebutuhan para orang tua. Para orang tua juga menyatakan bahwa memang disediakan kuesioner untuk mengetahui kebutuhan ataupun kritik yang ingin disampaikan oleh orang tua siswa.

4. Empati (*Empathy*)

Pada dimensi empati Zeithami, Parasuraman dan Berry dalam Rianti et al (2019) menjelaskan terkait dengan suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tangerang Selatan menjelaskan bahwasanya dapodik ini merupakan suatu sistem yang didalamnya memang berisi mengenai kebutuhan para orang tua, karena terdapat data-data yang dibutuhkan dan juga sebagai sarana penyalur bantuan terkait dana bantuan operasional sekolah (BOS) untuk para siswa yang ada.

Pihak operator dapodik SMPN 8 Kota Tangerang Selatan selain melakukan beberapa upaya seperti menyediakan kuesioner terkait kritik, saran, kepuasan, serta kebutuhan para orang tua. Juga melakukan pelayanan secara sistematis dan professional, agar para orang tua dapat menerima pelayanan dengan tepat waktu tanpa mengalami masalah apapun. Para orang tua siswa merasa bahwa pelayanan yang dilakukan sudah cukup baik, terlihat dari sikap yang responsif dan informatif ketika orang tua siswa memiliki kendala ataupun hal yang belum dipahami, juga mau melayani dengan baik tanpa melihat *background* dari orang tua yang bersangkutan.

5. Berwujud (*Tangible*)

Zeithami, Parasuraman dan Berry menjelaskan bahwa dimensi ini

merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Dimensi ini juga terkait penampilan fisik atau wujud nyata dari fasilitas, peralatan dan juga para penyedia layanan (Riyantiet al, 2019). Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tangerang selatan menjelaskan bahwa para penyedia layanan atau operator dapodik yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tangerang Selatan selalu ada dan siap untuk melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan terkait data yang ada pada dapodik. Kemudian dalam hal sarana prasarana yang digunakan yaitu grup media sosial atau website dinas untuk menyampaikan beberapa informasi kepada publik.

Adapun terkait para penyedia layanan atau operator dapodik yang ada di SMPN 8 Kota Tangerang Selatan selalu ada dan siap untuk melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan terkait data yang ada pada dapodik. Kemudian dalam hal sarana prasarana yang digunakan yaitu media sosial, jaringan internet, laptop sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan terkait dapodik, dan ada website sekolah dimana memberikan kemudahan kepada orang tua agar dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan dengan mudah.

Untuk bukti nyata atau wujud dari manfaat adanya sistem dapodik ini adalah untuk sekolah dan juga para siswa. Yaitu terkait pembayaran guru yang telah bersertifikat, dan juga terkait dana bantuan operasional sekolah (BOS) bagi siswa, kemudian dimudahkannya para orang tua terkait pengambilan data para anak-anaknya, dimana nantinya para operator yang ada akan senang hati memberikan informasi yang dibutuhkan berupa hardcopy dengan stempel basah resmi dari sekolah, sehingga dokumen yang diminta bersifat valid. Bahwa selain berbentuk informasi-informasi yang dibutuhkan oleh para orang tua siswa, manfaat lainnya adalah terkait penyaluran bantuan oleh pemerintah yaitu program Indonesia pintar (PIP) yang berupa kartu Indonesia pintar (KIP) dimana diperuntukkan kepada siswa yang berasal dari keluarga miskin. Para orang tua siswa mereka sangat terbantu dengan operator yang melayani mereka terkait hal-hal yang diperlukan. Akan tetapi jika kondisi ramai pelayanan agak terhambat karena kurangnya sumber daya yang ada atau operator yang bertugas masih kurang jumlahnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan bahwa kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem dapodik pada SMPN 8 Kota Tangerang Selatan sudah cukup baik, dimana dengan adanya sistem dapodik dapat memberikan kemudahan-kemudahan sehingga terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa kendala juga yang ditemukan pada hasil penelitian. Adapun kendala yang masih ditemui yaitu terdapat beberapa orang tua siswa yang belum teredukasi ataupun faham mengenai bagaimana data- data dapodik itu digunakan, bagaimana cara melihat informasi tersebut. Para orang tua masih ada yang terlambat memberikan berkas-berkas terkait pengisian untuk sistem dapodik, dikarenakan sosialisasi yang belum optimal. Kemudian masih kurangnya sumber daya atau operator yang bertugas sehingga ketika kondisi ramai pelayanan menjadi agak terhambat.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*,

- yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Bonina and Cordella, 2010, *The Internet and Public Bureaucracies: towards balancing competing values*, Oxford Internet Institute.
- Donal F.Norr S, 2007 *Current Issues and Trends in eGovernment Reseach*, University of Maryland, Baltimore County, USA.
- Dwiyanto, 2011, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Hasbullah, *Otonomi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2010), h. 12 *Agama, Wawasan Tugas Guru dan Tenaga Kependidikan*, (t.tp., Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam, 2005, h. 47.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (EGov) (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Andi, Yogyakarta.
- March Holzer, 2004, *Frontiers of Public Administration Proceedings of the Second Sino-U.S. International Conference: Public Administration in the Changing World* Beijing, China.
- Shailendra C Jain Palvia and Sushil S Sharma, 2005, *eGovernment and e-governance : Definition and Domain*.
- Sufianti, Ely. 2007. *Aplikasi e-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol IV-No. 4.